

## TITLE OF THE INVENTION

問合せ処理装置

## BACKGROUND OF THE INVENTION

### (1) Field of the Invention

- 5 本発明は、電子カタログなどのウェブページ群を閲覧したユーザからの問合せに回答する回答者に、問合せ内容以外の付加情報を提供する技術に関する。

### (2) Description of the Related Art

- 近年、電子カタログが一般的に普及している。電子カタログは、商品についての各種情報が記載された一連のウェブページからなる。ユーザは、ウェブページ  
10 を閲覧することにより商品に関する情報を得ることができる。

また、一部の電子カタログには、ユーザからの問合せを受け付けるために、問合せページを用意し、商品情報が掲載された商品ページとリンクさせているものもある。

- 問合せページには、一般的に問合せ内容の記入欄や送信ボタンなどが用意されている。ユーザは、この記入欄に問合せ内容を記入し、送信ボタンをクリックする。これにより、問合せ内容がその問合せを回答すべき回答者に送信される。回答者は、これを受けて電子メールによりその回答をユーザに返信する（例えば、日本国特開2002-7887号公報参照。）。

- しかしながら、問合せ内容の記載が不十分であれば文面のみからではユーザの  
20 商品知識の程度を推測することが回答者にとって困難な場合がある。このような場合、回答者は問合せに対して万人向けの一般的な回答をするか、もしくは、ユーザに問合わせの真意を問い直すことになる。ところが、前者の場合には、その回答がユーザにとって必ずしも的確ではないという問題が生じ、後者の場合には、回答者に不必要な対応負担が生じる。

## 25 SUMMARY OF THE INVENTION

そこで、本発明は、回答者に不必要な対応負担が生じることなく的確に回答をすることができる問合せ処理装置を提供することを目的とする。

本発明に係る問合せ処理装置は、閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する問合せ処理装置であって、

前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保存する保存手段と、前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信手段と、前記受信手段により問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定手段と、

5 前記受信手段により受信された問合せ内容と前記判定手段の判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供手段とを備えることを特徴とする。

上記構成によれば、問合せ処理装置は、問合せ内容だけでなく所定の閲覧用ページをユーザ端末に提供したか否かの判定結果も回答者に提供することができる。これにより、回答者は、判定結果からユーザが所定の閲覧用ページを閲覧しているか否か知ることができる。したがって、回答者は、問合せ内容だけでなく判定結果を参考にして回答することができる。

10

例えば、ウェブページ群が電子カタログであり、複数の商品ページが商品情報の詳細度に応じて階層構造になっているとする。さらに、所定の閲覧用ページとして商品情報が最も詳細な商品ページを想定する。この場合、回答者はユーザからの問合せ内容とともに、商品情報が最も詳細な商品ページをユーザが閲覧したか否かを知ることができる。一般的に商品知識が豊富なユーザであれば商品情報が詳細な商品ページを閲覧している場合が多い。これにより、回答者はユーザの商品知識の程度を推測することができるので、回答者に不必要な対応負担が生じることなく的確に回答をすることができる。

15

また、前記問合せ処理装置は、さらに、前記閲覧者端末に閲覧用ページを提供するたびに、所定の閲覧用ページであるか否か検査する検査手段を備え、前記保存手段は、前記検査手段の検査結果を前記履歴として保存することとしてもよい。

20

上記構成によれば、問合せ処理装置は、検査結果のみを履歴として保存すればよいので、記憶容量を有効利用することができる。

本発明に係る問合せ処理方法は、閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する問合せ処理装置において、前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保存する保存ステップと、前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信ステップと、前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者

25

端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定ステップと、前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供ステップとを含むことを特徴とする。

- 5      上記構成によれば、問合せ処理方法は、上記問合せ処理装置と同様の効果を奏することができる。

- 本発明に係る問合せ処理プログラムは、商品ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供するコンピュータにおいて、前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保存する保存ステップと、前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する受信ステップと、前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する判定ステップと、前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する提供ステップとを含むことを特徴とする。
- 10
- 15

上記構成によれば、コンピュータは、上記問合せ処理装置と同様の効果を奏することができる。

#### BRIEF DESCRIPTION OF THE DRAWINGS

- These and other objects, advantages and features of the invention will become apparent from the following description thereof taken in conjunction with the accompanying drawings which illustrate a specific embodiment of the invention. In the Drawings:
- 20

- 図1は、ユーザ端末、サーバ及び回答者端末の構成を示す図である。
- 図2は、ユーザ端末、サーバおよび回答者端末の動作を示す図である。
- 25      図3は、電子カタログの階層構造を示す図である。
- 図4は、履歴データベースの内容を示す図である。
- 図5は、回答者端末における問合せ内容の表示例である。
- 図6は、ユーザ端末、サーバ及び回答者端末の構成を示す図である。
- 図7は、HTMLファイルの一例を示す図である。

図8は、履歴データベースの内容を示す図である。

図9は、分類データベース、シリーズデータベース、品番データベースを示す図である。

図10は、回答者端末における問合せ内容の表示例である。

5 図11は、問合せページの表示例を示す図である。

## DESCRIPTION OF THE PREFERRED EMBODIMENT(S)

### (実施の形態1)

以下、本発明の実施の形態について図面を用いて詳細に説明する。

#### <概要>

- 10 実施の形態1は、電子カタログを閲覧するユーザ端末、電子カタログを提供するサーバ、問合せに対する回答者の回答者端末からなるシステムについて説明する。電子カタログは、複数の商品ページと1の問合せページとからなる。各商品ページは商品情報を掲載し、商品情報の詳細度に応じて、大分類層、小分類層、シリーズ層、品番層の各階層のいずれかに分類されている。問合せページには問
- 15 合せ内容の記入欄が用意されている。

実施の形態1に係るサーバは、ユーザ端末から問合せ内容を受け付けて、その問合せ内容と共にそのユーザが品番層の商品ページを閲覧しているか否かの判定結果を問合せ情報データベースに保存する。問合せ内容および判定結果は、回答者端末に提供される。

- 20 一般的に商品知識が豊富なユーザであれば品番層の商品ページを閲覧している場合が多い。これにより、回答者はユーザの商品知識の程度を推測することができるので、回答者に不必要な対応負担が生じることなく的確に回答をすることができる。

#### <構成>

- 25 図1は、ユーザ端末、サーバ及び回答者端末の構成を示す図である。

ユーザ端末10は、電子カタログの商品ページや問合せページをユーザに提示するコンピュータであり、操作受付部11、画面情報要求部12、画面情報受信部13、表示部14及び問合せ情報送信部15を備える。

サーバ20は、電子カタログを提供するウェブサーバであり、要求受信部21、

画面情報抽出部22、画面情報データベース23、画面情報送信部24、履歴データベース25、問合せ情報受信部26、履歴判定部27、問合せ情報データベース28及び問合せ情報提供部29を備える。

- 5 また、サーバ20は、具体的には、CPU、ROM、RAM、ハードディスクユニットなどから構成されるコンピュータである。CPUがROM又はRAMに格納されたコンピュータプログラムを実行することにより電子カタログの提供などの各機能が実現される。

回答者端末30は、ユーザからの問合せ内容を回答者に提示するためのコンピュータである。

- 10 操作受付部11は、ユーザからの操作を受付ける。ユーザの操作とは、商品ページにあるリンクボタンをクリックすることや、問合せページにある記入欄に問合せ内容を記入することなどである。商品ページのリンクボタンや問合せページの送信ボタンのクリックは、画面情報要求部12に通知される。

- 15 画面情報要求部12は、リンク先のページのURL (Uniform Resource Locator) をサーバ20に送信する。

要求受信部21は、リンク先のページのURLを受信して、そのURLを画面情報抽出部22と履歴データベース25とに通知する。

- 20 画面情報抽出部22は、URLをもとにリンク先のページに相当するHTML (HyperText Markup Language) ファイルを画面情報データベース23から抽出する。抽出されたHTMLファイルは画面情報送信部24に送られる。

画面情報データベース23は、電子カタログの各ページに相当する各HTMLファイルをページ毎に保存している。

- 25 画面情報送信部24は、リンク先のページに相当するHTMLファイルを画面情報受信部13に送信する。

履歴データベース25は、要求受信部21から通知されたURLをユーザID毎に分類して保存する。これにより、ユーザが電子カタログ内で閲覧した商品ページの履歴が残される。

画面情報受信部13は、画面情報送信部24からリンク先のページに相当する

HTMLファイルを受信して表示部14に送る。

表示部14は、HTMLファイルをブラウザにより解釈してモニタに表示する。

以上が、ユーザ端末においてリンク先の商品ページを表示するまでに必要な構成要素である。

- 5     なお、リンク先は常に商品ページとは限らず、問合せページにジャンプすることもある。これは、各商品ページにある問合せページへのリンクボタンをユーザがクリックすることにより実現される。問合せページには、問合せ内容の記入欄と送信ボタンとが用意されている。問合せ内容は操作受付部11により受け付けられ、問合せ情報送信部15に送られる。

- 10    問合せ情報送信部15は、問合せ内容を問合せ情報受信部26に送信する。

問合せ情報受信部26は、問合せ内容を受信して、その旨を履歴判定部27に通知すると共に、問合せ内容を問合せ情報データベース28に入力する。

- 履歴判定部27は、問合せ情報受信部26からの通知を受けてると、履歴データベース25を参照して、ユーザが品番層の商品ページを閲覧しているか否かを判定する。ここで、品番層とは、階層構造の電子カタログのうち最も商品情報が詳細な階層である。
- 15

履歴判定部27は、その判断結果を問合せ情報データベース28に入力する。

問合せ情報データベース28は、問合せ情報受信部26からの問合せ内容と、履歴判定部27からの判定結果とを対応付けて保存する。

- 20    問合せ情報提供部29は、問合せ情報データベース28に保存されている問合せ内容とそれに対応する判定結果とを回答者端末30に提供する。なお、問合せ内容の提供の方法は、回答者端末30からアクセスされたときにウェブページにより提供するケースや、回答者端末30に電子メールにより提供するケースなどが考えられる。

- 25    以上が、ユーザからの問合せ内容を回答者に提供するために必要な構成要素である。

これによれば、サーバ20は、ユーザが品番層の商品ページを閲覧したか否かの判定結果と問合せ内容とを回答者に提供することができる。

<動作>

図2は、ユーザ端末、サーバおよび回答者端末の動作を示す図である。

ユーザ端末は、ユーザの操作を受付ける（ステップS101）。ここで、ユーザの操作とは、商品ページにあるリンクボタンのクリック、又は、問合せページにある送信ボタンのクリックとする。

- 5 ユーザ端末は、リンク先のURLをサーバに送信する（ステップS102）。ここで、問合せページの送信ボタンのクリックの場合、問合せ内容は、URLに添付されて送信される。

サーバは、URLを受信し（ステップS103）、そのURLをユーザの閲覧履歴として履歴データベースに保存する（ステップS104）。

- 10 サーバは、リンク先のURLに、問合せ内容が添付されているか否かを判定する（ステップS105）。

問合せ内容が添付されていれば（ステップS105：Yes）、サーバは、履歴データベースを参照して、品番層の商品ページをユーザが閲覧しているか否かを判定する（ステップS106）。問合せ内容が添付されていなければ（ステップS105：No）、ステップS109に進む。

- 15 サーバは、その判定結果と問合せ内容とを回答者端末に提供する（ステップS107）。

回答者端末は、判定結果と問合せ内容とを回答者に提示する（ステップS108）。

- 20 サーバは、URLが示すHTMLファイルを画面情報データベースから抽出する（ステップS109）。

サーバは、HTMLファイルをユーザ端末に送信する（ステップS110）。

ユーザ端末は、HTMLファイルを受信して（ステップS111）、ブラウザを用いて画面表示を行う（ステップS112）。

- 25 以下に、上記のサーバの具体的な適用例を示す。

図3は、電子カタログの階層構造を示す図である。

図3は、電子部品を製造販売するメーカーにより提供される電子カタログを想定している。各商品ページは、商品情報の詳細度に応じて、大分類層、小分類層、シリーズ層、品番層の各層のいずれかに分類されている。商品情報の詳細度は、

品番層に近づくほど高くなる。また、各商品ページは個別のURLを有し、URLを用いてリンクされている。

例えば、アルミニウム電解コンデンサを閲覧しているユーザが、V型Sシリーズへのリンクボタンをクリックすると、V型SシリーズのURLがサーバに送信され、サーバの画面情報データベースからそのURLに相当するHTMLファイルが返信される。サーバは、さらに、履歴データベースにV型SシリーズのURLをユーザIDと対応付けて保存する。

また、各商品ページには、問合せページへリンクする問合せボタンが用意されている。これにより、ユーザは、問合せボタンをクリックして問合せページを呼び出し、その問合せページの記入欄に問合せ内容を記入して送信することができる。

図4は、履歴データベースの内容を示す図である。

履歴データベースは、ユーザが要求した商品ページの履歴をユーザ毎に保存している。

図4(a)は、ユーザAの履歴を示す。

これによれば、ユーザAが「コンデンサ」「アルミニウム電解コンデンサ」「V型Sシリーズ」の各商品ページを閲覧していることがわかる。

図4(b)は、ユーザBの履歴を示す。

また、ユーザBが「コンデンサ」「アルミニウム電解コンデンサ」「V型Sシリーズ」「ECEVOGA101SR」「V型HBシリーズ」の各商品ページを閲覧していることがわかる。

サーバは、ユーザ端末から問合せ内容を受信すれば、履歴データベースを参照してそのユーザが品番層の商品ページを閲覧しているか否かを判定する。判定結果は、例えば、図4に示すユーザAからの問合せであれば否定的となり、ユーザBからの問合せであれば肯定的となる。この判定結果は問合せ内容と対応付けられて問合せ情報データベースに保存される。

サーバは、問合せ情報データベースに保存されている問合せ内容とそれに対応する判定結果とを回答者端末に提供する。

図5は、回答者端末における問合せ内容の表示例である。



回答者端末は、サーバから提供された問合せ内容と判定結果とを表示する。

問合せ内容は、表示欄D 1 1に表示される。また、判定結果は、表示欄D 1 2に表示される。表示欄D 1 2は、判定結果が肯定的であれば「品番層の閲覧あり」と表示し、判定結果が否定的であれば「品番層の閲覧なし」と表示される。

- 5     例えば、図4におけるユーザAからの問合せであれば、その問合せ内容が表示欄D 1 1に表示されるとともに、表示欄D 1 2には「品番層の閲覧なし」が表示される。また、ユーザBからの問合せがあれば、その問合せ内容が表示欄D 1 1に表示されるとともに、表示欄D 1 2には「品番層の閲覧あり」が表示される。

- 10    例えば、回答者は、ユーザBには、商品知識が豊富であると推測し、初歩的な説明を省くことができる。

- 15    また、例えば、品番「ECEVOGA101SR」を実際に使用してトラブルを起したユーザから問合せがあったとき、そのユーザが品番「ECEVOGA101SR」の商品ページを閲覧しているか否かで回答者の初動を変えることができる。例えば、ユーザAには、まず商品ページを閲覧してもらい、その商品がユーザの使用環境に適合しているかを確認してもらうように回答することができる。一方、ユーザBには、その商品ページに掲載していないような、より詳細な仕様などを提供することができる。

このように、回答者はユーザの商品知識の程度を推測することができるので、回答者に不必要な対応負担が生じることなく的確に回答をすることができる。

- 20    （実施の形態2）

図6は、ユーザ端末、サーバ及び回答者端末の構成を示す図である。

サーバ40において、画面情報送信部44、履歴データベース45、問合せ情報提供部49の機能が実施の形態1と異なる。以下、実施の形態1と異なる構成についての説明する。

- 25    画面情報送信部44は、商品ページに相当するHTMLファイルを画面情報受信部13に送信するとともに、その商品ページの属性情報を履歴データベース45に入力する。

図7は、HTMLファイルの一例を示す図である。

HTMLファイルには、「name」タグ及び「value」タグがこのHT

MLファイルの属性情報として記述されている（t1参照）。

「name」タグによれば、この商品ページの階層のレベルが「1」であることがわかる。ここで、レベル「1」は大分類層、「2」は小分類層、「3」はシリーズ層、「4」は品番層を示す。また「value」タグによれば、商品コードが「AAB0000」であることがわかる。画面情報送信部44は、上記タグを監視することにより、商品ページの属性を知ることができる。

履歴データベース45は、画面情報送信部44が送信したHTMLファイルのレベル及び商品コードを履歴として保存する。

図8は、履歴データベースの内容を示す図である。

図8（a）は、ユーザAの履歴を示し、図8（b）は、ユーザBの履歴を示す。

履歴データベースは、ユーザID、階層、商品コード、レベル、URLを保存している。商品コードおよびレベルは、画面情報送信部44により入力される。

問合せ情報提供部49は、問合せ情報受信部26から問合せの通知があれば、履歴データベース中の商品コードとレベルとから「コンデンサ」などの商品ページの名称を特定する。特定には、分類データベース、シリーズデータベース、品番データベースを利用する。

図9は、分類データベース、シリーズデータベース、品番データベースを示す図である。

図9（a）は、分類コードと分類名とを対応付ける分類データベースを示す。

分類データベースは、図3における大分類層及び小分類層の各商品ページを管理している。

図9（b）は、シリーズコードとシリーズ名とを対応付けるシリーズデータベースを示す。

シリーズデータベースは、図3におけるシリーズ層の各商品ページを管理している。

図9（c）は、シリーズコードと品番コードとを対応付ける品番データベースを示す。

品番データベースは、図3における品番層の各商品ページを管理している。

ここで、各コードは、上位2桁が大分類に対応し、3桁目が小分類に対応し、

4 桁目から7 桁目までがシリーズに対応している。これらにより、問合せ情報提供部 4 9 は、図 3 の階層構造を把握することができる。

図 1 0 は、回答者端末 3 0 における問合せ内容の表示例である。

表示欄 D 2 3 は、ユーザが問合せボタンをクリックした商品ページ（以下、「基準ページ」という。）を表示する。さらに、ユーザが閲覧した商品ページの中に、基準ページからみて階層構造の末端の商品ページがあれば、その商品ページも表示される。

例えば、ユーザが「V 型 S シリーズ」の商品ページで問合せボタンをクリックした場合、シリーズの欄に「V 型 S シリーズ」が表示される。さらに、「V 型 S シリーズ」よりも末端である品番層の商品ページをユーザが既に閲覧していれば、品番層の欄にその商品ページが表示される（図 1 0、D 2 4 参照）。「V 型 S シリーズ」よりも末端である品番層の商品ページをユーザが閲覧していなければ、表示欄 D 2 4 は空白となる。また、「V 型 S シリーズ」よりも末端である品番層の商品ページをユーザが複数閲覧していれば、リストボックス D 2 5 が表示される。リストボックス D 2 5 は、ユーザが閲覧した商品ページが複数あることを示すアイコンである。回答者がリストボックス D 2 5 をクリックすれば、ユーザが閲覧した複数の商品ページのリストが表示される。

問合せページには、どの商品ページからでもリンクしている。したがって、ユーザは、必ずしも問合せをしたい商品が掲載された商品ページから問合せページを呼び出すとは限らない。例えば、品番層の商品ページを閲覧し、その後シリーズ層の商品ページに戻ってから問合せボタンをクリックするユーザも存在する。このような場合でも上記表示方法によれば、回答者はユーザの商品知識の程度を推測することができる。したがって、回答者は、不必要な対応負担が生じることなく的確に回答をすることができる。

また、上記では、ユーザがシリーズ層の商品ページで問合せボタンをクリックした場面を説明しているが、ユーザが小分類層の商品ページで問合せボタンをクリックした場面でも同様である。例えば、ユーザが小分類層である「アルミニウム電解コンデンサ」の商品ページで問合せボタンをクリックした場合、小分類の欄に「アルミニウム電解コンデンサ」が表示される。このとき、上記と同様に、

ユーザがそれよりも末端の商品ページを閲覧しているか否かによりシリーズ層、品番層の表示が異なる。

#### <変形例>

(1) 実施の形態では、ユーザが閲覧しているか否かの判定対象を品番層の商品ページとしているが、これに限らない。例えば、以下の判定対象が考えられる。

(a) 電子カタログの提供者が予め設定している任意の商品ページ。

(b) 階層構造の電子カタログにおける特定の階層に属する商品ページ。

(c) ツリー構造の電子カタログにおける末端の商品ページ。

(d) 商品ページ毎に商品情報に応じて詳細度が予め割り振られた電子カタログにおいて、特定の詳細度の商品ページ。

(2) 実施の形態では、ユーザが閲覧した商品ページの履歴を保存しておき、問合せ内容を受信したときに、品番層の商品ページが閲覧されているかを判定しているが、これに限らない。例えば、ユーザが商品ページを要求する毎にその商品ページが品番層の商品ページであるか否かをチェックして、そのチェック結果のみを履歴として保存しておいてもよい。これにより、サーバは、記憶容量を有効利用することができる。

(3) サーバは、ユーザからの要求に応じて問合せページを提供する場合に、ユーザの閲覧履歴に応じて異なる問合せページを提供してもよい。

図11は、問合せページの表示例を示す図である。

図11(a)が示す問合せページには、利用用途の記入欄が設けられている。

図11(b)が示す問合せページには、利用用途の記入欄と、ユーザが要望する仕様の記入欄とが設けられている。

図11(c)が示す問合せページには、利用用途の記入欄、ユーザが要望する仕様の記入欄、および使用条件の記入欄が設けられている。

例えば、大分類層又は小分類層までしか閲覧履歴がないユーザには、図11(a)の問合せページを提供する。また、シリーズ層まで閲覧履歴があるユーザには、図11(b)の問合せページを提供する。品番層まで閲覧履歴があるユーザには、図11(c)の問合せページを提供する。

これにより、商品知識があまり無いユーザに対しては記入内容を簡単にしたり、

商品知識が豊富なユーザに対しては記入内容をより詳細にしたりすることができる。したがって、問合せページにおいてユーザの商品知識を超える記入内容を求めて逆にユーザを混乱させるような事態を防止することができる。

また、これらの問合せページの記入欄が異なることに対応して、回答者に提供  
5 する回答画面の表示が異なることとしてもよい。

Although the present invention has been fully described by way of examples  
with reference to the accompanying drawings, it is to be noted that various  
changes and modifications will be apparent to those skilled in the art.  
Therefore, unless otherwise such changes and modifications depart from the  
10 scope of the present invention, they should be construed as being included  
therein.

What is claimed is:

1. 閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する問合せ処理装置であって、以下を備える：
  - ・保存手段、
- 5 前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保存する；
  - ・受信手段、  
前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信する；
  - ・判定手段、
- 10 前記受信手段により問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する；
  - ・提供手段、  
前記受信手段により受信された問合せ内容と前記判定手段の判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する。
- 15
2. クレーム1の問合せ処理装置は、さらに、以下を備える：
  - ・検査手段、  
前記閲覧者端末に閲覧用ページを提供するたびに、所定の閲覧用ページであるか否かを検査する；
- 20 前記保存手段は、  
前記検査手段の検査結果を前記履歴として保存する。
3. 閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由で閲覧者端末に提供する電子カタログ提供装置における問合せ処理方法であって、
- 25 以下を含む：
  - ・保存ステップ、  
前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保存する；
  - ・受信ステップ、  
前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信

する；

- ・判定ステップ、

前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する；

- 5    ・提供ステップ、

前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する。

4.    閲覧用ページと問合せページとを含むウェブページ群をネットワーク経由  
10    で閲覧者端末に提供するコンピュータにおける問合せ処理プログラムであって、  
以下を含む；

- ・保存ステップ、

前記閲覧者端末に提供された閲覧用ページの履歴を保存する；

- ・受信ステップ、

- 15    前記閲覧者端末において問合せページに記入され送信された問合せ内容を受信  
する；

- ・判定ステップ、

前記受信ステップにより問合せ内容を受信すれば、前記閲覧者端末に所定の閲覧用ページを提供しているか否かを、前記履歴に基づいて判定する；

- 20    ・提供ステップ、

前記受信ステップにより受信された問合せ内容と前記判定ステップの判定結果とを、前記問合せ内容に対する回答者に提供する。

## ABSTRACT OF THE DISCLOSURES

サーバ20は、以下を備える。ユーザ端末に提供された商品ページの履歴を保存する履歴データベース25。ユーザ端末から問合せ内容を受信する問合せ内容受信部26。ユーザ端末に所定の商品ページを提供しているか否かを履歴データベース25を参照して判定する履歴判定部27。問合せ内容と判定結果とを回答者5  
5 者端末に提供する問合せ情報提供部29。

これにより、回答者は、不必要な対応負担が生じることなく的確に回答をすることができる。